

ANEXA 3

STANDARDE MINIME OBLIGATORII PRIVIND CENTRUL DE RESURSE COMUNITARE PENTRU PREVENIREA ABUZULUI, NEGLIJĂRII ȘI EXPLOATĂRII COPILULUI

Centrul de resurse comunitare pentru prevenirea abuzului, neglijării și a exploatării copilului, denumit în continuare CRC, este un serviciu pentru protecția copilului care are drept misiune derularea, promovarea și menținerea în comunitate a unor activități de prevenire primară, secundară și terțiară, care să contribuie la asigurarea unei dezvoltări echilibrate pentru toți copiii din comunitate.

Standardele prezente sunt complementare cu următoarele documente:

1. Standardele minime obligatorii pentru telefonul copilului;
2. Standardele minime obligatorii pentru centrul de consiliere pentru copilul abuzat, neglijat și exploatat;
3. Ghidul metodologic pentru intervenția și prevenirea în echipă multidisciplinară și în rețea în situațiile de abuz, neglijare și exploatare a copilului.

Standardele sunt grupate pe următoarele arii de interes:

Informare, educare, comunicare

1. Activități de informare, educare și comunicare
2. Programe de educare a părinților
3. Grupul de reflecție comunitară

Activități de sprijin

4. Activități de sprijin

Administrare și management

5. Locație, resurse financiare și baza materială
6. Management și administrare
7. Planul anual de acțiune

Resurse umane

8. Recrutarea și angajarea
9. Numărul, pregătirea și formarea continuă
10. Management și supervizare

Activitatea în rețeaua de intervenție

11. Activitatea în rețeaua de intervenție

INFORMARE, EDUCARE, COMUNICARE

Standardul 1	Activități de informare, educare și comunicare Centrul de resurse comunitare dezvoltă activități de informare, educare și comunicare la nivelul comunității, în domeniul prevenirii situațiilor de abuz, neglijare și exploatare a copilului.
Rezultat	Comunitatea este sensibilizată cu privire la problematica abuzului, neglijării și exploatării copilului și are acces la informații de specialitate și de interes general despre copil și familie, precum și despre serviciile de care poate beneficia.
Proceduri de implementare a standardului 1	
1.1 CRC inițiază, organizează și sprijină realizarea anuală de campanii de informare, educare și comunicare a comunității cu privire la prevenirea abuzului, neglijării și exploatării copilului, sintagmă denumită în continuare A/N/E, precum și cu privire la alte teme de interes, în acord cu misiunea sa.	
1.2 Campaniile se bazează pe evaluarea inițială a nevoii de acțiune preventivă și se încheie printr-o evaluare a impactului în comunitate.	
1.3 CRC ține evidența anuală a campaniilor pe care le organizează, la care participă și despre care are cunoștință în legătură cu A/N/E.	
1.4 CRC consemnează datele relevante din timpul derulării campaniilor organizate de centru sau la care participă sub forma unor rapoarte, pe baza unui protocol avizat de coordonatorul centrului.	
1.5 CRC deține și organizează într-o bibliotecă informația de specialitate pe care o pune la dispoziția profesioniștilor și a altor persoane interesate de domeniul prevenirii A/N/E.	

Indicatorii pentru Standardul 1

(I)1.2.1 Metoda utilizată pentru evaluarea inițială a nevoii de acțiune preventivă pentru inițiere campaniei.

(I)1.2.2 Metoda utilizată pentru evaluarea impactului campaniei în comunitate.

(I)1.3 Numărul înregistrat de campanii de informare, educare și comunicare realizate anual în comunitatea respectivă: numărul total și pe categoriile principale menționate în standardul 1 (organizate de centru, sprijinite de centru și despre care are cunoștință centrul în legătură cu A/N/E).

(I)1.4.1 Numărul de rapoarte cu privire la campaniile organizate de centru.

(I)1.4.2 Protocolul utilizat pentru întocmirea rapoartelor.

(I)1.5.1 Existența și funcționarea bibliotecii de specialitate.

(I)1.5.2 Numărul anual de beneficiari ai bibliotecii.

Standardul 2	Programe de educare a părinților Centrul de resurse comunitare organizează programe de educare pentru părinți, în domeniul prevenirii practicilor și metodelor abuzive de creștere și educare a copilului.
Rezultat	Comunitatea este conștientă de consecințele abuzului, neglijării și exploatării asupra dezvoltării copilului și menține o relație de comunicare strânsă cu personalul centrului de resurse comunitare.
Proceduri de implementare a standardului 2	
2.1 Programele de educare pentru părinți - cunoscute sub denumirea de „școli pentru părinți” - se desfășoară după o programă elaborată în conformitate cu legislația în vigoare și în funcție de nevoile identificate în comunitate.	
2.2 Programa de formare trebuie să fie popularizată de către CRC înainte de începerea programului de educare pentru părinți.	
2.3 CRC organizează minimum un ciclu de formări pentru părinți pe perioada unui an.	

Indicatorii pentru Standardul 2

(I)2.1.1 Conținutul programelor de formare pentru părinți.

(I)2.1.2 Modalitatea de organizare a programului de educare pentru părinți, conform cu legislația în vigoare specifică sistemului educațional, sanitar sau al domeniului formării profesionale a adultului.

(I)2.3 Numărul anual de cicluri de formare pentru părinți organizate de centru.

Standardul 3	Grupul de reflecție comunitară Centrul de resurse comunitare organizează și susține funcționarea unui grup de reflecție comunitară capabil să intervină eficient în situațiile de abuz, neglijare și exploatare a copilului.
Rezultat	Comunitatea este responsabilizată în spiritul solidarității și coeziunii sociale cu privire la problematica abuzului, neglijării și exploatării copilului.
Proceduri de implementare a standardului 3	

3.1 Grupul de reflecție comunitară funcționează în mod periodic sau de câte ori este nevoie și este alcătuit minim din liderii formali și informali ai comunității relevanți pentru activitatea centrului.
3.2 Grupul de reflecție comunitară are următoarele atribuții principale: a) identifică nevoile și resursele comunitare pentru prevenirea abuzului, neglijării și exploatării copilului, b) dezbate situațiile, practicile, mecanismele de soluționare și modul acestora de funcționare în comunitate și c) avansează propuneri către CRC pentru mobilizarea resurselor comunitare în vederea prevenirii A/N/E.
3.3 CRC ține evidența anuală a întâlnirilor grupului de reflecție comunitară, iar facilitatorii grupului au obligația să consemneze datele relevante despre conținutul întâlnirilor, conform unui protocol stabilit de centru.
3.4 Participanții la întâlnirile grupului de reflecție comunitară semnează contracte de confidențialitate cu privire la informațiile despre copii și familiile acestora care sunt vehiculate în cadrul acestor întâlniri.

Indicatorii pentru Standardul 3

(I)3.3.1 Numărul înregistrat anual de întâlniri ale grupului de reflecție comunitară.

(I)3.3.2 Protocolul după care se înregistrează datele relevante despre întâlnirile grupului de reflecție comunitară.

(I)3.3.3 Numărul anual de protocoale ale întâlnirilor grupului de reflecție comunitară.

(I)3.3.4 Conținutul protocoalelor menționate anterior.

(I)3.4 Contractele de confidențialitate.

ACTIVITĂȚI DE SPRIJIN

Standardul 4	Centrul de resurse comunitare desfășoară activități de sprijin pentru părinți și copii, precum și pentru alte categorii de membrii ai comunității.
Rezultat	Copiii și familiile acestora au acces la servicii și programe de sprijin integrate comunitar pentru prevenirea intrării în situații de risc de abuz, neglijare și exploatare a copilului sau depășirea unor astfel de situații.
Proceduri de implementare a standardului 4	
4.1 CRC alcătuiește și coordonează grupuri de sprijin pentru părinți și copii, precum și pentru cuplurile sau persoanele care urmează să devină părinți.	

4.2 CRC ține evidența grupurilor de sprijin pe care le organizează, iar facilitatorii grupurilor au obligația să consemneze datele relevante despre acestea, după un protocol stabilit de centru.
4.3 CRC sprijină și organizează programe de sprijin, altele decât grupurile de sprijin menționate anterior, pentru părinți și copii, precum și pentru cuplurile sau persoanele care urmează să devină părinți, în funcție de nevoile identificate în comunitate.
4.4 CRC sprijină programul de vizite obligatorii la domiciliu pentru femeile gravide și părinții cu copii cu vârsta până la un an, care sunt în responsabilitatea medicului de familie și/sau a asistenților medicali comunitari.
4.5 CRC inițiază și organizează programe specifice de sprijin, integrate în comunitate, pentru copiii identificați în situații de risc de abuz, neglijare și exploatare, în scopul creșterii rezilienței acestora.
4.6 Identificarea situațiilor de risc se realizează cu ajutorul unor instrumente adaptate după modelele recomandate de ghidul metodologic pentru intervenția și prevenirea în echipă multidisciplinară și în rețea în situațiile de A/N/E.
4.7 CRC poate referi cazurile de copii aflați în situații de risc de abuz, neglijare și exploatare către alte servicii sau programe comunitare corespunzătoare nevoilor identificate.
4.8 CRC ține evidența tuturor programelor de sprijin, inclusiv a celor specifice, pe care le organizează și la care participă, cu mențiune clară pentru cele care sunt organizate de centru.
4.9 CRC asigură evaluarea și documentarea eficienței programelor de sprijin pe care le organizează.

Indicatorii pentru Standardul 4

(I)4.2.1 Numărul anual de grupuri de sprijin organizate de centru: numărul total și pe categoriile principale menționate în procedura 4.1 (grupuri de sprijin pentru părinți, pentru copii, pentru cupluri sau persoane care urmează să devină părinți).

(I)4.2.2 Protocolul după care se înregistrează datele relevante despre grupurile de sprijin.

(I)4.2.3 Numărul anual de protocoale menționate anterior.

(I)4.2.4 Conținutul protocoalelor menționate anterior.

(I)4.4 Numărul de beneficiari ai programului de vizite obligatorii la domiciliu pe care centrul îi ajută în mod direct.

(I)4.6 Fișa de evaluare a riscului de A/N/E.

(I)4.7 Numărul de cazuri de risc A/N/E referite altor servicii comunitare.

(I)4.8.1 Numărul anual de programe de sprijin, inclusiv cele specifice, pe care centrul le organizează sau le sprijină.

(D)4.9.1 Metodele de evaluare pentru fiecare program de sprijin pe care centrul le organizează.

(D)4.9.2 Documentația care atestă eficiența programelor de sprijin organizate de centru.

ADMINISTRARE ȘI MANAGEMENT

Standardul 5	Locația, resursele financiare și baza materială Centrul de resurse comunitare dispune de o locație accesibilă pentru membrii comunității, resurse financiare suficiente și o bază materială adecvată, care îi asigură funcționarea la randament optim și permanența în comunitate.
Rezultat	Copiii și familiile din comunitate au acces la servicii comunitare de calitate, pe care le pot accesa în funcție de nevoile pe care aceștia le au.
Proceduri de implementare a standardului 5	
5.1 CRC este situat într-un loc accesibil pentru toți membrii comunității, ținând cont de mijloacele de transport și distanța față de alte servicii comunitare pentru copil și familie.	
5.2 CRC este compartimentat și dotat sau are acces, care este stipulat clar în convențiile de colaborare cu alte instituții sau servicii, la o bază materială și echipamente care să faciliteze accesibilitatea, lucrul în condiții optime cu beneficiarii, copii și adulți, precum și derularea activităților menționate în standardele minime obligatorii.	
5.3 Fondurile alocate CRC de către furnizorul de servicii (serviciul public specializat pentru protecția copilului, denumit în continuare SPSPC, organismele private autorizate sau autoritățile administrației publice locale) sunt suficiente pentru îndeplinirea misiunii CRC, prevederilor standardelor minime obligatorii și a oricăror alte activități derulate de CRC în acord cu legislația în vigoare și nevoile identificate în comunitate.	
5.4 Coordonatorul centrului are responsabilitatea de a asigura surse suplimentare de finanțare, cu precădere prin identificarea și mobilizarea resurselor comunitare, pentru asigurarea derulării activităților necesare în comunitate și autosusținerea pe termen lung a CRC.	
5.5 Coordonatorul centrului are responsabilitatea de a superviza utilizarea fondurilor derulate de CRC.	

Indicatorii pentru Standardul 5

(I)5.1.1 Membrii comunității au diverse mijloace de acces la centru.

(I)5.1.2 Centrul este dotat cu facilități pentru persoanele cu dizabilități, conform legislației în vigoare.

(I)5.2.1 Centrul dispune de compartimente adecvate scopului acestora, inclusiv sala de așteptare cu materiale specifice jocului pentru copii, pentru desfășurarea activităților prevăzute în standardele minime obligatorii.

(I)5.2.2 Centrul are încheiate convenții de colaborare cu alte instituții sau servicii pentru utilizarea unor spații sau închirierea unor echipamente adecvate activităților prevăzute în planul anual de acțiune și standardele minime obligatorii.

(I)5.3-5.5 Bugetul anual al CRC.

Standardul 6	Management și administrare Centrul de resurse comunitare dispune de un management și o administrare eficientă, care să îi asigure o funcționare optimă, în acord cu misiunea sa.
Rezultat	Copiii și familiile din comunitate beneficiază de servicii de calitate oferite de centrul de resurse comunitare, precum și de sprijinul acestuia pentru accesarea altor servicii de care au nevoie la un moment dat.
Proceduri de implementare a standardului 6	
6.1 Coordonatorul centrului are responsabilitatea ca misiunea centrului comunitar să fie formulată în scris, afișată, cunoscută și promovată atât în cadrul centrului, cât și în comunitate.	
6.2 CRC are un regulament de ordine interioară sau norme interne de funcționare, în funcție de angajator, care reflectă spiritul valorilor democratice de respect pentru drepturile copilului și ale individului, sunt avizate de coordonatorul centrului și aduse la cunoștința întregului personal.	
6.3 CRC organizează o bază de date pentru înregistrarea, monitorizarea și evaluarea propriilor activități de prevenire, care este utilizată conform legislației în vigoare, în ceea ce privește accesul la informații și asigurarea confidențialității informațiilor cu privire la beneficiari.	
6.4 În vederea îndeplinirii misiunii sale, CRC colaborează în rețea cu toate serviciile și programele comunitare, regionale și naționale de asistență și protecție a copilului și familiei.	
6.5 CRC menține permanent legătura cu comunitatea în scopul ajustării activităților și programelor curente și pentru inițierea de noi activități și programe în domeniul prevenirii A/N/E.	

Indicatorii pentru Standardul 6

(I)6.1 Misiunea centrului este afișată într-un loc adecvat, este cunoscută de personalul centrului și popularizată prin mijloace specifice în comunitate (de exemplu, pliante, broșuri ș.a.).

(I)6.2 Regulamentul de ordine interioară a centrului, respectiv normele interne de funcționare, sunt disponibile și cunoscute de către personalul centrului.

(I)6.3.1 Baza de date a centrului este operațională.

(I)6.3.2 CRC are un sistem clar de utilizare a bazei de date de către personalul centrului în ceea ce privește accesul la informații și asigurarea confidențialității pentru beneficiari.

(I)6.4 Numărul anual de convenții de colaborare între furnizorul de servicii al CRC și alți furnizori de servicii și numărul anual de programe în care CRC este implicat.

(I)6.5 CRC operează cu modalități și mijloace diverse pentru menținerea legăturii permanente cu comunitatea, referitor la solicitările pentru servicii concrete, semnalarea unor nevoi sau situații legate de A/N/E etc. (de exemplu, serviciu telefonic destinat acestei probleme, cutie poștală, cutii de colectare în diverse puncte din comunitate ș.a.).

Standardul 7	Planul anual de acțiune Centrul de resurse comunitare funcționează în acord cu prevederile unui plan anual de acțiune întocmit pe baza prevederilor standardelor minime obligatorii și a nevoilor de prevenire identificate în comunitate.
Rezultat	Copiii și familiile din comunitate beneficiază de servicii de calitate adecvate propriilor nevoi.
Proceduri de implementare a standardului 7	
7.1 Coordonatorul centrului are obligația de a întocmi un plan anual de acțiune pe baza prevederilor standardelor minime obligatorii și cu consultarea personalului de specialitate.	
7.2 Planul anual de acțiune al centrului va cuprinde cel puțin următoarele: a) tipul activității, conform prevederilor standardelor minime obligatorii, b) metodologia de evaluare a nevoilor inițiale de prevenire pentru fiecare activitate în parte, persoana responsabilă de îndeplinirea activității respective, d) perioada de derulare a activității respective și e) resurse disponibile și potențiale.	
7.3 Planul anual de acțiune al centrului va fi revizuit periodic sau de câte ori este nevoie, cu aprobarea coordonatorului de centru.	

7.4CRC are obligația ca, înainte de derularea oricărei activități, să identifice nevoile de prevenire existente la nivelul comunității, cu privire la A/N/E, pe baza unei metodologii menționate în planul anual de acțiune.

Indicatorii pentru Standardul 7

(I)7.1 CRC dispune de un plan anual de acțiune întocmit de coordonatorul centrului și semnat de personalul de specialitate consultat în această privință.

(I)7.2 Conținutul planului anual de acțiune este în acord cu prevederile standardelor minime obligatorii.

(I)7.3 Numărul de revizuiți ale planului anual de acțiune efectuate pe parcursul unui an, aprobate de coordonatorul centrului.

(I)7.4 Nevoile identificate în comunitate și metodologia utilizată pentru una sau mai multe activități cuprinse în planul anual de acțiune și aflate în derulare.

RESURSE UMANE

Standardul 8	Recrutarea și angajarea Personalul centrului este selectat cu atenție și responsabilitate prin intermediul unui proces de recrutare și angajare care se desfășoară în acord cu legislația în vigoare și răspunde nevoilor centrului.
Rezultat	Clienții beneficiază de servicii de calitate oferite de personal calificat.
Proceduri de implementare a standardului 8	
8.1 Angajatorul este obligat să angajeze personal calificat care să răspundă prevederilor standardelor minime obligatorii și planului anual de acțiune. Dacă CRC funcționează într-o zonă geografică în care trăiesc comunități etnice minoritare, se recomandă ca în componența personalului de specialitate să existe și profesioniști care vorbesc și limba minorităților respective.	
8.2 Procesul de recrutare și angajare se înregistrează și coordonatorul centrului are rol de decizie în cadrul procesului de selectare a personalului.	
8.3 Angajatorul poate dispune de un anumit tip de personal care să deservească misiunii CRC fără a face parte din personalul propriu al centrului, însă este obligat să asigure angajarea personalului de specialitate și a voluntarilor.	
8.4 Personalul de specialitate trebuie să aibă studii socio-umane.	
8.5 Coordonatorul serviciului trebuie să aibă studii superioare socio-umane și experiență de cel puțin doi ani în servicii pentru copil și familie.	

Indicatorii pentru Standardul 8

(I)8.1 Diplomele de studii și alte acte care atestă calificarea personalului angajat.

(I)8.2 Procesul de recrutare și angajare este conform legislației în vigoare și prevederilor standardelor minime obligatorii.

(I)8.3-8.6 Organigrama, diplomele de studii, contractele de muncă, contractele de voluntariat, fișele de post. Se verifică în ce măsură conținutul fișelor de post este cunoscut de către angajați și dacă sunt revizuite conform legislației în vigoare.

Standardul 9	Numărul, pregătirea și formarea continuă Resursele umane ale centrului de resurse comunitare sunt suficiente ca număr, au pregătirea corespunzătoare și abilități de a lucra în echipă multidisciplinară și în rețea inter-instituțională.
Rezultat	Copiii și familiile din comunitate beneficiază de servicii de calitate și personalizate din partea unor profesioniști bine pregătiți, cu abilități empatică și de comunicare.
Proceduri de implementare a standardului 9	
9.1 Numărul personalului trebuie să fie adecvat pentru îndeplinirea activităților prevăzute de standardele minime obligatorii și planul anual de acțiune. Stabilirea numărului minim se face de către angajator împreună cu coordonatorul centrului, se înregistrează și se revizuieste cel puțin anual.	
9.2 La angajare, în lipsa unei formări inițiale în domeniul protecției copilului împotriva abuzului, neglijării și exploatării, fiecare profesionist, inclusiv coordonatorul centrului, beneficiază de formare în acest domeniu, asigurată din bugetul angajatorului.	
9.3 Fiecare angajat al centrului, inclusiv coordonatorul acestuia, beneficiază de cel puțin 42 de ore pe an de formare continuă în domeniul protecției copilului împotriva abuzului, neglijării și exploatării copilului sau domenii conexe, asigurate din bugetul angajatorului.	
9.4 Educația permanentă a personalului de specialitate, precum și formarea profesională continuă pentru toți angajații centrului vor fi promovate, sprijinite și înregistrate de către coordonatorul centrului.	
9.5 Voluntarii centrului acționează în baza unor contracte clare, în acord cu legislația în vigoare.	
9.6 CRC are obligația să asigure un număr minim de 14 ore de formare pentru voluntari, înainte de începerea activităților acestora.	
9.7 Formarea profesională continuă a voluntarilor va fi promovată, sprijinită și	

înregistrată de către coordonatorul centrului.
9.8 La angajare, în lipsa unei pregătiri în domeniul managementului serviciilor sociale, coordonatorul centrului beneficiază de formare în acest domeniu, asigurată din bugetul angajatorului.
9.9 Coordonatorul centrului beneficiază anual de cel puțin 21 de ore de formare în domeniul managementului de servicii, asigurate din bugetul angajatorului.
9.10 Educația permanentă și formarea profesională continuă a angajaților se realizează conform legislației în vigoare, prin intermediul cursurilor organizate în cadrul sistemului educațional, sanitar și al formării profesionale a adulților.

Indicatorii pentru Standardul 9

(I)9.1.1 Numărul personalului este adecvat activităților din standardele minime obligatorii și planul anual de acțiune și înregistrat.

(I)9.1.2 Numărul personalului este revizuit anual și coordonatorul participă la întocmire și revizuire.

(I)9.2 – (I)9.9 Dosarul personal al fiecărui angajat, inclusiv a coordonatorului și a voluntarilor, cuprinde documentele prevăzute de legislația în vigoare, inclusiv certificatele de absolvire a cursurilor de formare inițială și continuă prevăzute de standardele minime obligatorii.

(I)9.10 Certificatele de absolvire cu recunoaștere națională și cele cu recunoaștere din partea angajatorului. În cazul celor din urmă se verifică modalitatea de desfășurare a programului de formare, utilizând criteriile existente în legislația de formare profesională a adultului.

Standardul 10	Supervizare Centrul de resurse comunitare dispune de un sistem eficient de supervizare al resurselor umane care permite funcționarea serviciului la randament optim și permanența serviciului în comunitate.
Rezultat	Personalul este motivat și performant, asigurând servicii de calitate pentru clienți.
Proceduri de implementare a standardului 10	
10.1	Ședințele de supervizare a personalului au loc periodic – cel puțin o dată pe săptămână – sau de câte ori este nevoie și sunt înregistrate.
10.2	Ședințele de supervizare se desfășoară individual și în echipă.
10.3	Coordonatorul centrului are obligația de a asigura supervizarea internă și externă a personalului de specialitate.
10.4	Supervizarea voluntarilor este asigurată de personalul de specialitate cu

experiență desemnat de coordonatorul centrului.
10.5 Angajatorul are obligația de a asigura supervizarea coordonatorului centrului.
10.6 Supervizarea este asigurată de specialiști cu studii superioare socio-umane cu pregătire în supervizare sau experiență de cel puțin doi ani în servicii pentru copil și familie. Dacă CRC are angajați consilieri pentru activitățile de sprijin pentru copil și familie, precum și pentru activitățile de prevenire terțiară, supervizarea acestora se realizează de către specialiști cu studii superioare socio-umane cu experiență de cel puțin doi ani în consiliere în plus față de persoanele pentru care se asigură supervizarea.

Indicatorii pentru Standardul 10

- (I)10.1 Numărul mediu lunar și anual de ședințe de supervizare a personalului.
(I)10.2-10.5 Numărul mediu lunar și anual de supervizări individuale și de grup pentru personalul de specialitate, voluntarii și coordonatorul serviciului.
(I)10.6 Documentele înregistrate referitoare la supervizare.

ACTIVITATEA ÎN REȚEAUA DE INTERVENȚIE

Standardul 11	Centrul de resurse comunitare colaborează permanent cu profesioniștii, autoritățile administrației locale și serviciile de specialitate din cadrul rețelei de intervenție în situațiile de abuz, neglijare și exploatare a copilului.
Rezultat	Copiii și familiile acestora beneficiază de sprijinul și serviciile centrului de resurse comunitare în vederea reabilitării și reintegrării în comunitate.
Proceduri de implementare a standardului 11	
11.1	Activitatea în rețeaua inter-instituțională de intervenție pentru situațiile de abuz, neglijare și exploatare a copilului se desfășoară în conformitate cu metodologia CRC întocmită în baza prevederilor standardelor minime obligatorii prezente și a ghidului metodologic pentru intervenția și prevenirea în echipă multidisciplinară și în rețea în situațiile de A/N/E.
11.2	Personalul CRC care are suspiciunea sau identifică situații de A/N/E în comunitate trebuie să semnaleze aceste cazuri autorităților abilitate (SPSPC, poliție, serviciul public de asistență socială de la nivelul consiliilor locale ale municipiilor, orașelor și sectoarelor municipiului București, parchet), conform legislației în vigoare.
11.3	Personalul de specialitate din centru asigură evaluarea inițială a situației

<p>A/N/E pe care o semnalează la SPSPC și rezultatele acesteia le consemnează în fișa de semnalare obligatorie și evaluare inițială, pe care o transmite la SPSPC în termen maxim de 48 de ore de la data evaluării inițiale, respectiv 24 de ore de la completarea acesteia, în vederea alcătuirii evidenței primare a acestor situații și coordonarea intervenției.</p>
<p>11.4 Personalul de specialitate din centru poate participa la evaluarea detaliată a cazurilor pe care le semnalează, la solicitarea SPSPC.</p>
<p>11.5 Personalul de specialitate din centru asigură evaluarea inițială sau participă la evaluarea detaliată a altor cazuri A/N/E, inclusiv situații de urgență, din comunitatea în care activează centrul, la solicitarea SPSPC. Evaluarea inițială a situațiilor de urgență se realizează și la solicitarea consilierilor din cadrul telefonului copilului.</p>
<p>11.6 CRC desfășoară activități de prevenire terțiară pentru cazurile pe care le semnalează, la solicitarea SPSPC, în acord cu resursele umane, financiare și materiale disponibile.</p>
<p>11.7 CRC este obligat să-și organizeze un sistem de monitorizare și evaluare a cazurilor de A/N/E pe care le semnalează autorităților abilitate, inclusiv a activităților de prevenire terțiară, cu respectarea confidențialității referitoare la cazurile respective.</p>
<p>11.8 Monitorizarea și evaluarea cazurilor de A/N/E se realizează în conformitate cu prevederile ghidului metodologic pentru intervenția și prevenirea în echipă multidisciplinară și în rețea în situațiile de A/N/E și ale standardelor minime obligatorii pentru managementul de caz în domeniul protecției copilului.</p>
<p>11.9 Toți angajații CRC, precum și profesioniștii care intervin în activitatea centrului la un moment dat, semnează contracte de confidențialitate privind informațiile despre clienții centrului.</p>

Indicatorii pentru Standardul 11

- (I)11.1 Metodologia CRC este disponibilă și cunoscută de personalul centrului.
- (I)11.1.2 Numărul anual de convenții de colaborare cu instituțiile și serviciile din rețeaua de intervenție.
- (I)11.2 Numărul anual de cazuri semnalate către autoritățile abilitate: numărul total și pe categoriile menționate în standardele minime obligatorii (SPSPC, poliție, serviciul public de asistență socială de la nivelul consiliilor locale ale municipiilor, orașelor și sectoarelor municipiului București, parchet).
- (I)11.3 Numărul anual de fișe de semnalare obligatorie și evaluare inițială transmise la SPSPC.
- (I)11.4 Numărul anual de cazuri evaluate detaliat de către personalul de specialitate al centrului din cadrul celor semnalate de centru.
- (I)11.5.1 Numărul anual de cazuri evaluate inițial de către personalul de specialitate al centrului, la solicitarea SPSPC.
- (I)11.5.2 Numărul anual de cazuri evaluate detaliat de către personalul de specialitate al centrului, la solicitarea SPSPC.

(D)11.5.3 Numărul anual de cazuri evaluate inițial de către personalul de specialitate al centrului, la solicitarea SPSPC și telefonului copilului.

(D)11.6 Numărul anual de activități de prevenire terțiară realizate de către personalul de specialitate al centrului din cadrul celor semnalate de centru și la solicitarea SPSPC.

(D)11.7.1 Existența unui sistem operațional de monitorizare și evaluare a cazurilor A/N/E pe care le semnalează, inclusiv a activităților de prevenire terțiară și face dovada că acest sistem asigură confidențialitatea cu privire la cazurile respective.

(D)11.7.2 Numărul anual de cazuri monitorizate de către personalul de specialitate al centrului din cadrul celor semnalate de centru către autoritățile abilitate.

(D)11.8 Metodologia centrului.

(D)11.9 Contractele de confidențialitate.